Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

2011-2012

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Table des matières

Message du Président 1

Section I : Survol de l'organisation 2

- Raison d'être 2
- Responsabilités 2
- Résultats stratégiques et architecture des activités de programmes (AAP) 5
- Priorités organisationnelles 6
- Analyse des risques 7
- Sommaire du rendement 8
- Profil des dépenses 10
- Budget des dépenses par crédit voté 11

Section II : Analyse des activités de programmes par résultat stratégique 12

- Résultat stratégique 12
- Activité de programme 1.1: Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité 12
- Activité de programme 1.2: Services internes 12
- Sommaire du rendement et analyse des activités de programme 13
- Leçons retenues 15

Section III : Renseignements supplémentaires 16

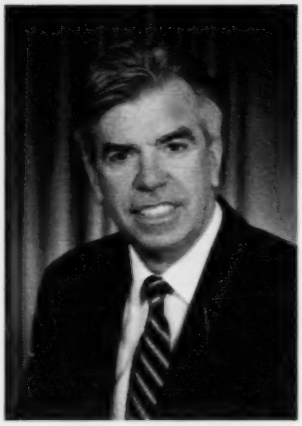
- Principales données financières 16
- Graphiques et diagrammes des principales données financières 17
- États financiers 17

Section IV : Autres sujets d'intérêt 18

- Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation 18

Notes de fin de document 18

Message du Président



Je suis heureux de vous faire part du rendement du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) par rapport aux plans et aux priorités pour l'exercice 2011-2012.

Le Tribunal a pour mission de veiller à ce que les anciens combattants et vétérans, les membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada ainsi que leur famille reçoivent tous les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi. Pour ce faire, nous leur offrons un processus d'appel indépendant quant aux décisions sur les prestations d'invalidité rendues par Anciens Combattants Canada (ACC). Notre travail consiste à fournir aux anciens combattants et vétérans des audiences équitables et impartiales, et à rendre des décisions claires en temps opportun, et ce, pour les cas les plus complexes et difficiles étant donné que les causes plus simples sont approuvées par ACC.

Durant l'année, nous avons consacré de nombreuses ressources au projet de restructuration des processus opérationnels. En examinant la prestation des services et en relevant les possibilités de gains d'efficacité, nous nous sommes rapproché de notre objectif d'améliorer les services et de s'adapter aux attentes et aux besoins changeants des demandeurs. Le Tribunal a également mis sur pied son propre Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et a consacré du temps à élaborer une nouvelle formation sur la protection des renseignements personnels à l'intention des employés pour s'assurer que les renseignements sur les demandeurs soient protégés et que leur traitement soit assujetti aux normes les plus strictes.

Au même moment où les anciens combattants, les vétérans et les Canadiens veulent en savoir plus sur le processus d'appel relatif aux prestations d'invalidité, le Tribunal s'est concentré sur l'amélioration et l'expansion de son site Web; l'ajout de ressources médicales/légales a entrainé une transparence accrue du processus décisionnel et a répondu aux demandes des intervenants qui souhaitent mieux connaître la façon dont les décisions sont rendues. Le Tribunal a également cerné et saisi des possibilités d'accroître la communication avec des organisations d'anciens combattants traditionnelles et nouvelles. Il a organisé des réunions avec des intervenants pour échanger des renseignements et pour mieux connaître les préoccupations des anciens combattants et vétérans. Grâce à ces échanges, le Tribunal a noué de nouvelles relations et a renforcé ses relations existantes.

Les réalisations de cette année n'auraient pu être accomplies sans le travail acharné et dévouement des employés et membres du Tribunal — je les en remercie grandement. Ensemble, nous réussirons à relever les défis fixés pour l'an prochain, tout en continuant à chercher des moyens de mieux servir ceux qui ont servi leur pays.

John D. Larlee
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un tribunal indépendant, quasi-judiciaire, qui a été créé en 1995. Le Tribunal offre un programme d'appel pour les décisions relatives à des invalidités liées aux services rendus par le ministère des Anciens Combattants. Ce programme offre aux requérants deux niveaux de recours pour les décisions relatives à une pension d'invalidité ou à une indemnité d'invalidité et le dernier niveau d'appel pour les demandes d'allocation aux anciens combattants.

Le Tribunal a pour objectif de veiller à ce que les anciens combattants traditionnels, les membres et vétérans des Forces canadiennes, les demandeurs de la Gendarmerie royale du Canada, certains civils admissibles ou leurs personnes à charge respectives touchent les prestations et indemnités d'invalidité et autres avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi.

Responsabilités

Un tribunal administratif

Les tribunaux administratifs comme le nôtre sont hautement spécialisés dans les domaines qui les concernent. Ils existent pour donner aux personnes insatisfaites un recours qui est moins officiel, moins coûteux et plus rapide que ceux des tribunaux judiciaires. Pour en savoir davantage[1] sur le mandat et l'organisation du Tribunal.

Le Tribunal est régi par la:

- *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*[2]; et par le
- *Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*[3].

Les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la :

- *Loi sur les pensions*[4];
- *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*[5] *Partie 3* (Nouvelle Charte des anciens combattants);
- *Loi sur les allocations aux anciens combattants*[6];
- *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*[7]; et à la
- *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*[8].

Que fait le Tribunal pour les anciens combattants et vétérans malades et blessés?

L'objectif du Tribunal est de veiller à ce que les anciens combattants et vétérans canadiens bénéficient des prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la loi. Pour ce faire, le

Tribunal offre deux niveaux de recours pour les anciens combattants et vétérans insatisfaits des décisions rendues par Anciens Combattants Canada (ACC, le Ministère).

Les audiences de révision sont tenues devant deux membres du Tribunal dans quelque 30 endroits au Canada. Les anciens combattants ont l'occasion de se présenter en personne devant des décisionnaires justes et impartiaux, de faire un témoignage verbal, de présenter de nouveaux éléments de preuves et de produire des témoins à l'appui de leur dossier.

Les audiences d'appel sont tenues devant trois membres du Tribunal qui n'ont pas participé à l'audience de révision. Ces audiences ont généralement lieu à Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard. Bien que la loi ne permette pas de témoigner à ce palier, l'audience d'appel est une occasion supplémentaire pour le demandeur, par l'intermédiaire de son représentant, de présenter de nouveaux renseignements et des arguments à l'appui de sa demande.

Les audiences du Tribunal sont de nature non accusatoire, ce qui veut dire que personne ne vient s'opposer aux propos de l'ancien combattant ou du vétéran. Pour en savoir davantage sur les audiences[9] du Tribunal.

Un processus d'appel indépendant

En vue de garantir un processus d'appel équitable, le Tribunal agit de façon indépendante du Ministère. En tant qu'arbitres indépendants, les membres du Tribunal ne sont pas liés par les décisions rendues précédemment et changeront ces dernières en faveur de l'ancien combattant ou du vétéran si des preuves crédibles sont présentées à l'appuie d'une invalidité liée au service.

Quels types de cas le Tribunal examine-t-il?

Les décisions faisant l'objet d'un recours auprès le Tribunal concernent les cas les plus complexes et difficiles, les cas routiniers étant approuvés par le Ministère. De nombreux demandeurs sont satisfaits des décisions rendues par ACC et seul un petit pourcentage de demandeurs interjette appel devant le Tribunal. Environ 10 à 15 % des 35 000 à 40 000 décisions en matière de prestations d'invalidité rendues chaque année par ACC sont portées en appel devant le Tribunal.

Le Tribunal examine des décisions relatives à ce qui suit :

- pensions ou indemnités d'invalidité
- allocations spéciales (notamment l'allocation pour soins, l'allocation d'incapacité exceptionnelle et l'allocation vestimentaire)
- prestations de personne à charge/de survivant
- allocations aux anciens combattants

Le Tribunal entend également des demandes d'allocation de commisération.

Les cinq affections les plus souvent présentées au Tribunal :

- affections du bas du dos
- affections du genou
- acouphène
- hypoacousie
- affections du cou

Charge de travail et résultats

Chaque année, le Tribunal rend environ 4 500 décisions; les trois quarts sont des révisions, un quart sont des appels. Ce travail est réalisé par un effectif d'environ 24 membres permanents et d'environ 85 employés.

En 2011-2012, le Tribunal a tranché en faveur du demandeur dans 49,5% des cas de révision et dans 29,4% des cas d'appel. Ces taux de décision favorable sont en partie attribuables à la capacité du Tribunal de poser un regard neuf sur les demandes, de recevoir de nouveaux éléments de preuve ainsi que d'entendre les témoignages des anciens combattants et de leurs témoins. Pour en savoir davantage sur les statistiques sur la charge de travail[10] du Tribunal.

Membres du Tribunal

Les membres du Tribunal sont des arbitres indépendants et impartiaux. Leur travail consiste à déterminer si l'ensemble de la preuve respecte les exigences législatives concernant l'accord de nouvelles prestations d'invalidité ou l'augmentation de leur valeur.

Pour ce faire, les membres du Tribunal :

- tiennent des audiences au cours desquelles ils entendent des témoignages et des arguments et examinent l'ensemble de la preuve;
- font un examen exhaustif et équitable de l'information disponible;
- interprètent la législation et l'appliquent en se fondant sur la preuve présentée;
- rédigent des décisions claires et mûrement réfléchies.

Les membres sont nommés à l'issue d'un processus de sélection transparent fondé sur le mérite et permettant de reconnaître la valeur de l'expérience militaire, médicale, policière et juridique. Avant d'entendre des cas, tous les nouveaux membres suivent un programme de formation rigoureux et reçoivent une formation continue et spécialisée donnée par des experts des domaines médical, juridique et militaire ainsi que des non-spécialistes. Pour en savoir davantage sur les membres[11] et le processus de sélection des membres[12] du Tribunal.

Transparence

Le Tribunal s'est engagé à accroître la transparence de son processus décisionnel en fournissant des informations instructives et facilement accessible sur son site Web. En 2011-2012, le

Tribunal s'est concentré à publier du contenu additionnel en ligne, y compris des ressources juridiques et médicales.

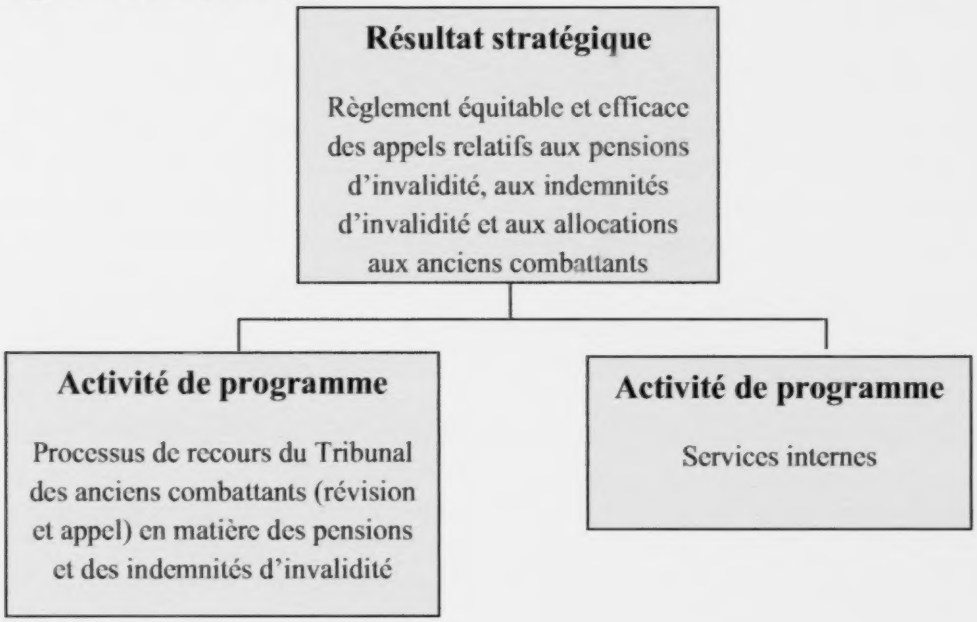
Communications

Le Tribunal continue à se concentrer sur l'augmentation des communications avec les anciens combattants et vétérans et les Canadiens. Cette année, le Tribunal a continué son initiative de sensibilisation générale à rencontrer de nouveaux organismes d'anciens combattants tout en entretenant ses relations avec les intervenants établis. Ces groupes nous fournissent des points de vue et des suggestions utiles sur l'amélioration des services offerts aux anciens combattants.

Respect de la vie privée

Le Tribunal a renforcé les mesures qu'il prend pour protéger les renseignements personnels qu'il a en sa possession. Il a examiné et restreint l'accès des employés aux systèmes contenant des renseignements de clients, consacré du temps à élaborer une nouvelle formation sur la protection des renseignements personnels, et diffusé des rappels périodiques aux employés sur le principe du « besoin de savoir ». Le Tribunal continue à examiner ses processus en se concentrant sur le respect de la vie privée pour s'assurer qu'ils sont conformes aux normes les plus rigoureuses.

Résultats stratégiques et architecture des activités de programmes (AAP)



Priorités organisationnelles

Le Tribunal compte quatre priorités organisationnelles qui soutiennent le résultat stratégique.

Sommaire des progrès par rapport aux priorités

Priorité	Type	Résultat stratégique
Programme soutenu	Permanente depuis 2008	Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants
• Les demandeurs se sont vu offrir la chance d'en appeler de leur décision auprès d'un tribunal indépendant et de faire entendre leur cause le plus rapidement possible. Plus de 3 500 demandeurs ont comparu en personne à leur audience de révision. Plus de 1 050 demandeurs, par l'entremise de leur représentant, ont présenté de nouveaux renseignements et arguments à leur audience d'appel. • Le Tribunal a mis l'accent sur l'amélioration des pratiques internes et l'augmentation des mesures de contrôle pour accroître le rendement relatif à l'envoi des décisions écrites après l'audience, ce qui a donné lieu à une amélioration considérable du rendement entre les premier et dernier trimestres.		
Prestation améliorée du programme	Permanente depuis 2004	Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants
• Le Tribunal a entamé un projet de restructuration des processus opérationnels en vue d'examiner le modèle de prestation des services et cerner des possibilités d'accroître la rapidité et la convivialité du processus pour les anciens combattants et vétérans. La phase I a été menée à bien, et le Tribunal a amorcé les phases de validation et de mise en œuvre. • Pour veiller à ce que les causes soient mises au rôle dans les plus brefs délais, le Tribunal a consulté les organisations qui représentaient les demandeurs pour préciser le calendrier annuel des audiences de révision, offrant ainsi aux demandeurs des audiences en temps opportun dans environ 30 emplacements à l'échelle du Canada. • La formation spécialisée à l'intention des employés et des membres mettait l'accent sur des thèmes médicaux, juridiques et militaires, sur la capacité de rédiger des décisions en langage clair, et sur la sensibilisation à la culture des Forces canadiennes.		
Communication	Permanente depuis 2004	Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants
• Le Tribunal a continué de cerner et de saisir des possibilités de communication avec des auditoires internes et externes, accroissant ainsi la sensibilisation auprès des intervenants, y compris les organisations d'anciens combattants nouvelles et traditionnelles. • Pour mieux faire connaître ses programmes auprès des demandeurs et des Canadiens, le Tribunal s'est efforcé d'améliorer son site Web en y ajoutant du nouveau contenu, notamment des ressources sur la prise de décisions.		
Gestion responsable	Priorité déjà établie en 2010-2011	Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants
• Le Tribunal a continué de répondre aux nouvelles exigences des organismes centraux en matière de présentation de rapports. Il a également appliqué la nouvelle politique sur le contrôle interne, mis sur pied un Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), mis à jour son site Web pour se conformer aux lignes directrices du gouvernement du Canada sur l'accessibilité des sites Web et a appuyé l'initiative « Gouvernement ouvert » du gouvernement du Canada.		

Analyse des risques

Environnement opérationnel Le Tribunal s'acquitte de son mandat — d'offrir un mécanisme d'appel indépendant à l'égard des décisions en matière d'invalidité — dans un environnement complexe et en constante évolution. Le Tribunal met au rôle les audiences en collaboration avec les organisations des représentants (Bureau de services juridiques des pensions; Légion royale canadienne). Parfois, la capacité de planifier les audiences dépend de facteurs échappant au contrôle du TACRA ainsi que des représentants : par exemple, obtenir un avis médical ou d'autres preuves suite à une demande peut prendre un temps considérable.

En 2011-2012, le Tribunal a dû composer avec l'attention accrue des médias et des médias sociaux et les pressions de plus en plus fortes exercées par les demandeurs et les intervenants pour réduire le temps d'attente, simplifier les processus et accroître la transparence par la publication de plus amples renseignements sur le programme d'appel. En même temps, le Tribunal a continué de se conformer aux exigences supplémentaires des organismes centraux en matière de présentation de rapports. Le Tribunal est mis au défi d'investir ses ressources limitées dans de nouvelles initiatives sans qu'il n'y ait de répercussion sur l'exécution des programmes. La capacité du TACRA à répondre aux nouvelles pressions financières qui pourraient survenir a diminué en raison des mesures de compression des coûts imposées par les organismes centraux, ce qui oblige les ministères et organismes gouvernementaux à gérer l'accroissement des dépenses dans le respect des niveaux de référence en vigueur.

Analyse des risques En vue de cerner et d'atténuer les risques, le Tribunal dispose d'un plan stratégique et d'une évaluation annuelle des risques, et il tient des réunions trimestrielles de planification des activités pour assurer des pratiques solides en matière de gouvernance, de gestion et de responsabilisation. Les employés et les membres discutent des risques stratégiques et opérationnels et les évaluent régulièrement.

Charge de travail Bien qu'il reste difficile de prévoir avec exactitude le volume de demandes, le Tribunal a géré sa charge de travail et a ajusté le calendrier des audiences de sorte à s'assurer que les demandeurs soient entendus le plus tôt possible. Les pratiques exhaustives de surveillance des causes ont permis aux demandeurs de recevoir leur lettre de décision dans les plus brefs délais possibles.

Attentes accrues Dans le contexte des pressions exercées par les demandeurs afin de réduire la complexité des processus et le temps d'attente pour les services, le Tribunal a continué de chercher des façons d'améliorer son programme. Il a consacré des ressources importantes dans le cadre d'un projet de restructuration des processus opérationnels en vue de cerner des possibilités de gains d'efficacité. Bien que le TACRA soit indépendant d'Anciens Combattants Canada, de nombreux demandeurs ne font pas cette distinction. Par conséquent, les complexités et les délais

pouvant se présenter dans les autres secteurs du processus décisionnel et de la prestation des services peuvent avoir une incidence négative sur l'image et la crédibilité du Tribunal. Maintenant plus que jamais, les anciens combattants, les vétérans, les Canadiens et les médias veulent en savoir plus sur le programme d'appel. Cela accroît la pression exercée sur les ressources humaines et financières limitées, alors que le Tribunal s'efforce de publier les ressources liées à la prise de décisions et les décisions dignes de mention sur son site Web et d'accroître le dialogue avec les organisations d'anciens combattants et les intervenants.

Affectation des ressources Le Tribunal a tiré soigneusement des ressources existantes et les a réaffectées à l'interne en vue de maintenir le niveau de service essentiel aux demandeurs et appuyer ses priorités stratégiques. Le renforcement de la planification et les cadres et pratiques en gestion du risque élaborés au cours de la dernière année ont permis de faire en sorte que les ressources limitées dont nous disposons soient affectées aux secteurs les plus prioritaires.

Le Tribunal est financé par des crédits annuels. Par conséquent, ses activités sont perturbées par tout changement dans le financement approuvé par le Parlement. Le Tribunal a dressé un plan pluriannuel pour établir de manière proactive l'ordre de priorité des initiatives de dépenses et répondre aux nouvelles pressions. Les pouvoirs et les dépenses ont été surveillés sur une base régulière au moyen de rapports d'étape et avec la participation de la haute direction.

Possibilités Le Tribunal entreprend un examen détaillé de son programme d'appel en vue de cerner des possibilités d'obtenir des gains d'efficacité et de simplifier ses processus. L'approche collaborative élaborée avec les principales organisations qui représentent les demandeurs devant le TACRA offre la possibilité de cerner, de façon concertée, les gains d'efficacité pouvant être obtenus dans le processus d'audience. Le Tribunal continue de promouvoir les vidéoconférences comme moyen d'offrir aux demandeurs de partout au pays des audiences en temps opportun. Le Tribunal collabore également avec Anciens Combattants Canada pour mieux comprendre les changements de systèmes et de prestation des services qui découlent du programme de transformation et auront une incidence sur la procédure du Tribunal.

Sommaire du rendement

Cette section contient un résumé des ressources financières, les ressources humaines et le tableau sommaire sur le rendement du Tribunal. Le sommaire rend compte des indicateurs et des objectifs mentionnés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012, et offre de l'information sur les progrès réalisés pour le résultat stratégique (RS).

Ressources financières pour 2011-2012 (millions de $)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
11.5	12.9	12.7

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
121	108	13

Tableaux du sommaire du rendement

Progrès réalisés par rapport au résultat stratégique

Résultat stratégique : Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Le pourcentage des préoccupations des clients qui sont résolues efficacement	80 p. 100 des plaintes ont fait l'objet d'un suivi dans 60 jours	Les quatre plaintes reçues par le truchement du processus officiel de traitement des plaintes du Tribunal 75 p. 100 ont été traitées et réglées en moins de 60 jours.

Sommaire du rendement, excluant les Services internes

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011	2011-2012 (millions de $)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	12.1	11.5	11.5	12.9	12.7	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens[13]
Total	12.1	11.5	11.5	12.9	12.7	

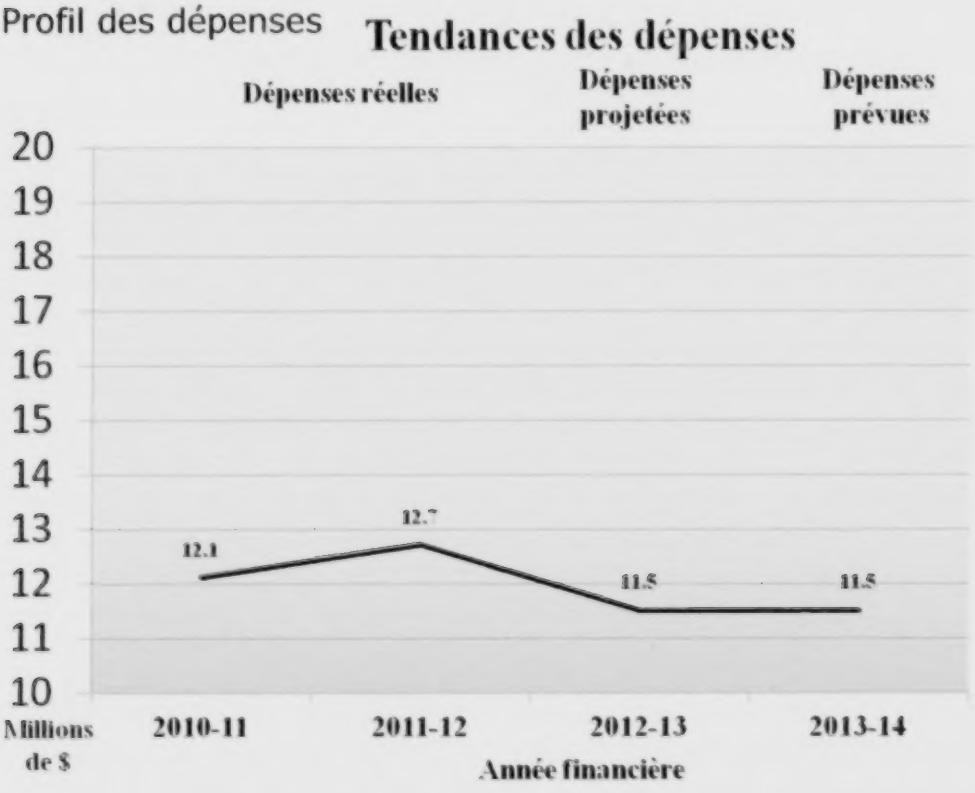
Tableau du sommaire du rendement des Services internes

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011	2011-2012 (millions de $)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Comme indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012, les services internes pour appuyer les activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont fournis par Anciens Combattants Canada[14] par l'entremise du Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement.					

Évaluation environnementale stratégique

En 2011-2012, aucune des initiatives du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ont été assujetties à la *Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes*. Vous trouverez une version électronique de la *Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes*[15] sur le site de l'Agence canadienne d'évaluation environnementale.

Profil des dépenses



Les dépenses réelles totales pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour 2011-2012 étaient de 12,7 millions de dollars, soit une hausse de 5,0% sur l'exercice 2010-2011. Cette hausse s'explique par une augmentation du versement des indemnités de départ et des prestations de cessation d'emploi en raison de modifications qui ont été apportées à des conventions collectives précises. Toutes les autres dépenses sont conformes aux exercices précédents en raison de la nature stable des opérations du Tribunal.

On s'attend à ce que les dépenses prévues du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) demeurent constantes en 2012-2013 et 2013-2014. Le Rapport ministériel sur le rendement de 2011-2012 est le premier rapport distinct produit par le Tribunal. Les dépenses des années précédentes étaient incluses dans les rapports du portefeuille des Anciens Combattants.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur les crédits organisationnels et/ou les dépenses législatives du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez consulter les Comptes public du Canada 2011 (Volume II)[16]. Vous trouverez une version électronique des Comptes publics sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Section II : Analyse des activités de programmes par résultat stratégique

Cette section rend compte du rendement du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) par rapport aux résultats prévus indiqués dans le Rapport sur les plans et les priorités 2011-2012.

Résultat stratégique

Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants

Activité de programme 1.1: Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité

Descriptions des activités de programme

Les demandeurs peuvent ainsi faire appel au mécanisme de recours d'un tribunal indépendant pour les demandes concernant les prestations d'invalidité et les allocations aux anciens combattants.

Activité de programme 1.2: Services internes

Comme indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités pour 2011-2012, les services internes pour appuyer les activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont fournis par Anciens Combattants Canada[17] par l'entremise du Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement. Cette relation est en place depuis la création du Tribunal, en 1995; elle continue de permettre la réalisation d'économies présentées par le ministère du portefeuille grâce à la prestation de services internes à un très petit membre du portefeuille. Un protocole d'entente daté du 28 février 2011 entre le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et Anciens Combattants Canada décrit les services qui sont offerts de façon continue au Tribunal. Ces services sont fournis sans frais aux affectations du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à l'exception des télécommunications, du matériel de technologie de l'information et de certains services d'évaluation de programme. Dans le cadre de cette entente, les cibles du Tribunal et les rapports sur la Stratégie ministérielle de développement durable[18] sont inclus dans le rapport du portefeuille des Anciens Combattants.

Ressources financières pour 2011-2012 (millions de $)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
11.5	12.9	12.7

Ressources humaines pour 2011-2012 (ETP)

Prévues	Réelles	Écart
121	108	13

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les anciens combattants, les vétérans et les autres clients reçoivent une décision en temps opportun après leur audience	Le pourcentage des décisions rendues conformément à la norme de service établie	85 p. 100	81.7 p. 100 de 3 636 des décisions de révision atteint l'objectif 85.5 p. 100 de 1 072 des décisions d'appel atteint l'objectif

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Les demandeurs insatisfaits de la décision relative aux prestations d'invalidité rendue par Anciens Combattants Canada ont le droit d'interjeter appel auprès du TACRA, soit un tribunal indépendant qui exerce ses activités sans lien de dépendance avec le Ministère pour offrir un processus d'appel équitable. En 2011-2012, le Tribunal a atteint ses objectifs d'exécution de programmes, relativement au nombre de demandes reçues, d'audiences tenues et des décisions rendues. Les efforts ciblés ont permis d'apporter des améliorations à l'exécution de programmes dans les secteurs suivants : amélioration de la documentation préalable à l'audience à l'aide de renseignements médicaux supplémentaires; perfectionnement professionnel; et examen des pratiques liées au traitement des renseignements personnels. Le système de gestion de cas du Tribunal a fait l'objet d'une mise à jour de sorte à stocker, à partager et à rechercher des renseignements de façon plus efficace au sein du TACRA et à ainsi appuyer l'uniformité de la prise de décisions et du suivi des cas. Cela a permis de produire des rapports d'activités détaillés en temps opportun, assurant ainsi une meilleure surveillance des délais d'exécution et, par conséquent, des mesures correctives plus adaptées.

Bien que le volume de demandes en 2011-2012 était semblable à celui de l'année précédente, la proportion de demandes effectuées par des membres actifs et retraités des Forces canadiennes a augmenté alors que la proportion de demandes effectuées par les anciens combattants traditionnels a diminué. Le nombre de demandes présentées par des membres de la Gendarmerie royale du Canada est demeuré le même. Les demandes présentées au Tribunal continuent de représenter les arguments juridiques et les interrelations médicales les plus complexes.

Grâce aux efforts concertés pour préparer la documentation préalable à l'audience et pour mettre au rôle les audiences dans les meilleurs délais possibles, le Tribunal a tenu un nombre semblable d'audiences et a rendu plus de 4 900 décisions : 3 636 décisions de révision; 1 072 décisions d'appel; 178 décisions de réexamen; et 22 décisions relatives aux allocations aux anciens combattants. Cela représente 240 décisions de plus que l'année précédente. Le délai moyen, de l'enregistrement de la demande auprès du Tribunal à la communication de la décision, est demeuré similaire à celui de l'année précédente, soit 161 jours pour ce qui est des cas de révision et 82 jours pour les cas d'appel. Au cours de l'année, le Tribunal a réduit le nombre de cas en instance en fin d'exercice et a continué d'être en mesure de mettre au rôle la majorité des demandes dont le dossier était prêt.

Grâce à des nouveaux éléments de preuve, des témoignages oraux d'anciens combattants et de vétérans, des arguments présentés par les représentants, et du bénéfice du doute, le TACRA a pu accorder de nouvelles prestations ou une augmentation de celles-ci dans 49,5 % des décisions de révision et dans 29,4 % des décisions d'appel. Le Tribunal s'est donné l'objectif ambitieux de rendre 85 % de ses décisions écrites dans un délai de 6 semaines après l'audience. Dans l'ensemble, 81,7 % des décisions de révision et 85,5 % des décisions d'appel ont été rendues dans le respect de ce délai.

Les demandeurs qui ont épuisé tous les recours au Tribunal et demeurent insatisfaits de la décision rendue peuvent s'adresser à la Cour fédérale pour un contrôle judiciaire de la décision du TACRA. En 2011-2012, 22 demandeurs ont effectué une demande de contrôle judiciaire auprès de la Cour fédérale (ce qui représente moins de 1,8 % des 1 250 décisions d'appel et de réexamen du TACRA). La même année, la Cour fédérale a publié 14 jugements : 7 appuyaient la décision du Tribunal et les 7 autres cas lui ont été retournés pour nouvelle audience. Une décision a été retournée au Tribunal conformément à une ordonnance sur consentement et 2 demandes ont été interrompues.

Dans un contexte où les intervenants veulent en savoir plus sur le processus d'appel, le TACRA a continué de cerner et de saisir les possibilités de communication avec des auditoires internes et externes. Il a noué des liens avec de nouvelles organisations d'anciens combattants et a accru le dialogue avec les organisations traditionnelles et d'autres intervenants. Il a organisé des réunions avec des intervenants pour échanger des renseignements et pour mieux connaître les préoccupations et les problèmes des anciens combattants et vétérans et la façon dont il pourrait améliorer les services offerts aux anciens combattants et vétérans. Ces réunions ont également permis au Tribunal de cerner des secteurs où l'on pourrait améliorer les communications, particulièrement en ce qui concerne les questions de droit complexes associées aux tâches du TACRA à titre de tribunal administratif (p. ex. le bénéfice du doute, la crédibilité de la preuve, etc.).

Pour mieux informer les demandeurs et les Canadiens sur son programme et pour accroître la transparence dans la prise de décisions, le Tribunal a publié des ressources de nature médicale et juridique sur son site Web et a déployé des efforts considérables en vue de la publication des décisions dignes de mention. En même temps, le TACRA s'est efforcé de répondre aux demandes de renseignements des parlementaires, des médias et des intervenants et a tenu compte de l'attention accrue des médias et des médiaux sociaux.

Leçons retenues

Les priorités définies dans le plan stratégique du Tribunal axent les efforts sur deux activités principales : les audiences et la prise de décisions. En réponse à la demande des demandeurs et des intervenants d'obtenir des renseignements et des décisions plus faciles à comprendre, le Tribunal a offert une formation sur la rédaction de lettres de décision en langage clair, et il prévoit revisiter le format des décisions et leur contenu. Le Tribunal prévoit également tirer avantage de la possibilité de tenir des audiences par vidéoconférence. À la suite d'une décision de la Cour fédérale, le Tribunal a modifié sa documentation préalable à l'audience et le contenu de son site Web en ajoutant des ressources médicales et d'autres renseignements.

En améliorant son site Web par l'ajout de plus amples renseignements, notamment des ressources sur la prise de décisions, le Tribunal a cerné des secteurs où il pourrait en faire plus à ce chapitre. Puisque le public se tourne de plus en plus vers les renseignements disponibles sur le Web comme première source d'information, le Tribunal continuera de mettre l'accent sur l'amélioration de son site Web, notamment en le rendant plus convivial et informatif.

Le changement est une réalité dans le contexte actuel. Le Tribunal reconnaît l'importance de consulter les employés et les membres sur les changements et de les appuyer à travers ces changements. Dans le cadre du projet de restructuration des processus opérationnels, le TACRA mettra en œuvre un cadre de gestion du changement pour aider les employés et les membres à adopter et à saisir les changements futurs.

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Les principales données financières dont fait état le *Rapport ministériel sur le rendement de 2010-2011* tiennent lieu d'aperçu général de la situation et des opérations financières du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Ces données ont été élaborées selon la méthode de la comptabilité d'exercice, pour renforcer la responsabilité financière et améliorer la transparence et la gestion financière.

État condensé de la situation financière (non vérifié)
Au 31 mars 2012
(milliers de $)

	Variation %	2011-2012	2010-2011
Montant total net des passifs	-31%	1 732	2 527
Montant total net des actifs financiers	-39%	298	491
Montant net de la dette du ministère	-30%	1 435	2 037
Montant total des actifs non financiers	-95%	19	394
Situation financière nette du ministère	-14%	(1 416)	1 643

État condensé des opérations et situation financière nette du ministère (non vérifiés)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012
(milliers de $)

	Variation %	2011-2012	2010-2011
Montant total des dépenses	4%	13 686	13 137
Montant total des revenus	0%	0	0
Coût net des opérations avant le financement et les transferts du gouvernement	4%	13 730	13 203
Situation financière nette du ministère	-14%	(1 416)	(1 643)

État condensé de la situation financière

Le passif a diminué d'environ 795k $ en 2011-2012. Cette diminution est principalement attribuable à l'effet final d'une diminution des créditeurs et charges à payer, et à une baisse des coûts liée aux avantages sociaux des employés dans l'avenir.

Les actifs ont diminué d'environ 568k $ en 2011-2012. Cette diminution est principalement attribuable à une valeur comptable nette réduite des immobilisations corporelles.

État condensé des opérations et situation financière nette du ministère

Les dépenses du Tribunal ont augmenté de 549k $ au total en 2011-2012. Cette augmentation s'explique principalement par les dépenses additionnelles liées au personnel parce qu'il a fallu accorder des indemnités de départ et des prestations de cessation d'emploi en raison de modifications qui ont été apportées à des conventions collectives précises.

Graphiques et diagrammes des principales données financières

Répartition des Depenses : 12,7 Millions $

Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en cas d'appels relatifs aux pensions et indemnité d'invalidité

États financiers

Les états financiers[19] du Tribunal sont accessibles dans le site Web du TACRA.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

Pour en savoir davantage, consultez le site Web du Tribunal[20] à www.vrab-tacra.gc.ca ou communiquez avec le Tribunal à :

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
161, rue Grafton
C.P. 9900
Charlottetown (Î-P-É) C1A 8V7
Tél. : 1-877-368-0859 au Canada et États-Unis, sans frais
Tél. : 0-902-566-8835 d'ailleurs, à frais virés
Courriel : vrab_tacra@vrab-tacra.gc.ca Téléc. : 1-902-566-7850

Notes de fin de document

[1] Savoir davantage, http://www.vrab-tacra.gc.ca/AbouttheBoard-AuSujetduTribunal-fra.cfm

[2] *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/V-1.6/page-1.html

[3] *Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-67/index.html

[4] *Loi sur les pensions*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-6/index.html

[5] *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes Partie 3* (Nouvelle Charte des anciens combattants), http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-16.8/index.html

[6] *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/W-3/index.html

[7] *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*, la http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/R-10.6/index.html

[8] *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/R-11/index.html

[9] Les audiences, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Overview-Apercu-fra.cfm

[10] Statistiques, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Facts/QuickFacts-faitsenbref-fra.cfm

[11] Membres, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Chair-and-members-President-et-membres-fra.cfm

[12] Le processus de sélection des membres, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Employment-Emploi/Appointment-Process-Processus-de-nomination-fra.cfm

[13] La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

[14] Rapport sur les plans et les priorités, http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2011-2012/inst/dva/dva-fra.pdf

[15] *Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes*, http://www.ceaa.gc.ca/default.asp?lang=Fr&n=B3186435-1

[16] Comptes public du Canada 2011 (Volume II), http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html

[17] Rapport sur les plans et les priorités, http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2011-2012/inst/dva/dva-fra.pdf

[18] Stratégie ministérielle de développement durable, http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/durable2007

[19] Les états financiers, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Plans-fra.cfm

[20] Le site Web du Tribunal, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Home-accueil-fra.cfm